-

Especificaciones Técnicas para la prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Servidores de la Corte Suprema de Justicia.

- ***ASPECTOS GENERALES.***

Las obligaciones del Proveedor estarán sujetas a las especificaciones técnicas de los equipos Servidores y storages que se encuentran en producción en la Corte Suprema de Justicia del Paraguay.

La empresa contratada (Proveedor) deberá prestar los servicios de Soporte Técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, sobre los servidores y storages especificados en estos términos del contrato, los cuales se encuentran alojados y en producción en el Data Center la Dirección General de Tecnología de la Información (DGTIC) de la Corte Suprema de Justicia.

- **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

A. **Asistencia remota y soporte en sitio:**

- Los servicios de soporte para asistencia remota y en sitio deben prestarse en esquema 24/7, para lo cual el oferente deberá proveer un número telefónico.
- De acuerdo al reporte de incidente se determinará la necesidad de hacer visita en sitio, en caso de que el error incurra en el cambio de un repuesto se realizará un informe adjunto con el presupuesto correspondiente.
- No debe ser limitado el número de incidentes de soporte técnico, por lo que será ilimitado durante la duración del contrato.
- Los servicios de soporte en sitio, deben ser prestados por el Contratado en el Data Center de la Corte Suprema de Justicia.
- El Proveedor deberá realizar los diagnósticos de las fallas en los equipos, remotamente o en sitio, dependiendo la criticidad de la falla.
- **Por cada servicio técnico, bien sea mantenimiento preventivo o correctivo, el Proveedor deberá generar un REPORTE TECNICO DEL SERVICIO.**
- En caso de servicio no haya incurrido en la reposición de un repuesto el mismo no tendrá costo para la convocante.

B. **Mantenimiento Preventivo:**

- El Proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo a todos los servidores incluidos en el contrato. Dicho mantenimiento se debe realizar 1 (una) vez al año como mínimo. Tareas de mantenimiento;

Para servidores: Limpieza interna general, Cambio de pasta térmica del CPU, Actualización de Firmware BIOS/BMC o XCLARITY/PERC, Test de diagnóstico del Hardware y pruebas del funcionamiento.

Para Storage: Realizar la limpieza de los abanicos de los Power Supply, Extracción de la controladora del Storage tomar nota de las controladora superior e inferior realizar la limpieza de componente.

-

C. **Mantenimiento Correctivo:**

- Los servicios de soporte relacionados al mantenimiento correctivo deben prestarse en esquema 24/7.
- El tiempo máximo para realizar el diagnóstico y emitir el presupuesto ante un evento es de 1 (un) día contado a partir de la recepción del correo electrónico o la orden de inspección de la DGTIC.
- Los repuestos que se requieran y que suministre el Proveedor deben ser nuevos y de preferencia originales o bien, genéricos acorde a la marca del equipo instalado.
- Cada repuesto instalado debe garantizarse mínimo por 6 (seis) meses.
- En caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software de sistema operativo, o del firmware, estas labores deben ser realizadas por el Proveedor sin costo adicional.
- El tiempo máximo para consecución de repuestos que presentan fallas es de 30 (treinta) días corridos a partir de la fecha de recepción de la orden de servicio.
- En caso que el equipo objeto del servicio sufra un desperfecto que lo descarte operativamente o no sea posible conseguir los repuestos necesarios para su reparación en un plazo máximo de 30 (treinta) días corridos. El oferente deberá proveer un equipo de buen porte a fin de mantener operativos los servicios dentro de las 31 (treinta y un) días corridos desde el evento y por un plazo máximo de 90 días.
- La mano de obra será facturada por evento.

D. **SOPORTE TECNICO POR HORA**

- El proveedor realizará la verificación del requerimiento técnico de la DGTIC y posteriormente elaborará un informe técnico de los trabajos y las horas de servicio necesarias para su culminación.
- El servicio contemplará todos los ajustes y configuraciones de optimización ya sea de hardware o software, actualización de firmware, alertas, corrección de errores e instalaciones en general de todos los servidores y storages que se encuentra dentro de la infraestructura del Data Center.
- La asistencia técnica realizará conforme la orden de servicio, con un plazo máximo de 10 días corridos para la realización de los trabajos.

E. **REPOSICIÓN DE TAPES PARA IBM TS2900.**

- El proveedor deberá suministrar cintas de datos IBM storage LTO Ultrium 18 Tb nativo, y 45 Tb en compresión y cartucho de limpieza universal IBM Storage LTO Ultrium., según necesidad de requerimiento conforme vaya incrementándose los datos.
- Las cintas y cartuchos que se requieran y que suministren el Proveedor deberán ser nuevos y acorde a la marca del equipo instalado.
- El plazo de entrega será de 10 días corridos a partir de la recepción de la orden de servicio, una vez finalizado el proveedor deberá remitir un informe final del servicio realizado.

-

- **EQUIPOS MARCA IBM Y LENOVO**

Equipos Comprendidos correspondientes para los ITEM 1, 2, 3 Y 4.

EQUIPO	MODELO
Servidor IBM	System x3650 M4
Servidor IBM	System x3650 M4
Servidor LENOVO	System x3650 M4
Servidor LENOVO	System x3650 M5
Servidor LENOVO	System x3650 M5
Storage IBM	Storwize V5000
Exp Storage IBM	Storwize V5000
Storage IBM	Storwize V7000

Ítem	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad
1	**MANTENIMIENTO PREVENTIVO**	**Unidad**	**Evento**	
1.1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDOR	Unidad	Evento	1
1.2.	MANTENIMIENTO PREVENTIDO DEL STORAGE STORWIZE V5000 CON SU EXP	Unidad	Evento	1
1.3	MANTENIMIENTO PREVENTIDO DEL STORAGE STORWIZE V7000	Unidad	Evento	1
2	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SERVIDORES**	**Unidad**	**Evento**	
SERVIDOR IBM X3650 M4				
2.1	Provisión de IBM 500GB 7.2k SATA 6Gbps 3.5" NL Hot Swap	UNIDAD	EVENTO	1
2.2	Provisión de Memoria IBM 16 GB 2RX4 1.35 V PC3L-10600 1333 MHz	UNIDAD	EVENTO	1
2.3	Provisión de Procesador Intel® Xeon® E5-2609 v2	UNIDAD	EVENTO	1
2.4	Provisión de FUENTE	UNIDAD	EVENTO	1
2.5	Provisión de CONTROLADORA DE DISCOS BASE	UNIDAD	EVENTO	1
2.6	Provisión de SYSTEMBOARD	UNIDAD	EVENTO	1
2.7	Provisión de Tarjeta de Red 4 puertos RJ45	UNIDAD	EVENTO	1

-

2.8	Mano de obra por evento	UNIDAD	EVENTO	1
SERVIDOR LENOVO X3650 M5				
2.9	Provisión de Disco de 300GB 10K 6G 2.5 SAS G2HS	UNIDAD	EVENTO	1
2.10	Provisión de Disco de 2TB 7.2 k 12Gbps NL SAS 2.5 in G3HS HDD	UNIDAD	EVENTO	1
2.11	Provisión de Disco IBM - 3TB 7.2K 6Gbps NL SATA 3.5in G2HS HDD	UNIDAD	EVENTO	1
2.12	Provisión de memoria de IBM 16gb (2RX4) PC4-17000 LP RDIMM	UNIDAD	EVENTO	1
2.13	Provisión de Procesador Intel® Xeon® E5-2630 v3	UNIDAD	EVENTO	1
2.14	Provisión de Fuente IBM 750W 80 PLUS PLATINUM POWER SUPPLY	UNIDAD	EVENTO	1
2.15	Provisión de CONTROLADORA DE DISCOS BASE	UNIDAD	EVENTO	1
2.16	Provisión de SYSTEMBOARD	UNIDAD	EVENTO	1
2.17	Provisión de Tarjeta de red 4 puertos RJ45	UNIDAD	EVENTO	1
2.18	Mano de obra por evento	UNIDAD	EVENTO	1
SERVIDOR LENOVO X3650 M4				
2.19	Provisión de Disco de 300GB 10K 6G 2.5 SAS G2HS	UNIDAD	EVENTO	1
2.20	Provision de Memoria IBM 16 GB 2RX4 1.35 V PC3L-10600 1333 MHz	UNIDAD	EVENTO	1
2.21	Provision de Procesador Intel® Xeon® E5-2609 v2	UNIDAD	EVENTO	1
2.22	Provision de FUENTE	UNIDAD	EVENTO	1
2.23	Provision de CONTROLADORA DE DISCOS BASE	UNIDAD	EVENTO	1
2.24	Provision de SYSTEMBOARD	UNIDAD	EVENTO	1
2.25	Provision de Tarjeta de Red 4 puertos RJ45	UNIDAD	EVENTO	1
2.26	Mano de obra por evento	UNIDAD	EVENTO	1

-

3	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE STORAGE**			
STORAGE IBM V5000				
3.1	Provision de Disco de IBM 900GB 6Gb/s 10K 2 5" SAS HDD Hard Drive	UNIDAD	EVENTO	1
3.2	Provision de disco IBM 2.5in SAS SSD 800GB (AC95)	UNIDAD	EVENTO	1
3.3	Provision de disco IBM 600GB 15K 2.5 Inch HDD	UNIDAD	EVENTO	1
3.4	Provision de MEMORIA	UNIDAD	EVENTO	1
3.5	Provision de FUENTE	UNIDAD	EVENTO	1
3.6	Provision de NODE CANISTER BATTERY	UNIDAD	EVENTO	1
3.7	Provision de CANISTER	UNIDAD	EVENTO	1
3.8	Provision de Tarjeta de red 2 puertos 10GbE	UNIDAD	EVENTO	1
3.9	Mano de obra por evento	UNIDAD	EVENTO	1
STORAGE IBM V5000 EXP				
3.10	Provision de Disco de 6 tb 7.2K SAS	UNIDAD	EVENTO	1
3.11	Provision de MEMORIA	UNIDAD	EVENTO	1
3.12	Provision de FUENTE	UNIDAD	EVENTO	1
3.13	Provision de NODE CANISTER BATTERY	UNIDAD	EVENTO	1
3.14	Provision de CANISTER	UNIDAD	EVENTO	1
3.15	Provision de Tarjeta de red 2 puertos 10GbE	UNIDAD	EVENTO	1
3.16	Mano de obra por evento	UNIDAD	EVENTO	1
STORAGE IBM V7000 EXP				
3.17	Provision de Disco de 900gb 6gb SAS 10 K	UNIDAD	EVENTO	1
3.18	Provision de Disco de IBM 600-GB 10K 6G 2.5 SAS - Hard Drive	UNIDAD	EVENTO	1
3.19	Provision de Fuente	UNIDAD	EVENTO	1

-

3.20	Provision de Batería	UNIDAD	EVENTO	1
3.21	Provision de CANISTER	UNIDAD	EVENTO	1
3.22	Provision de Tarjeta de red 2 puertos 10GbE	UNIDAD	EVENTO	1
3.23	Mano de obra por evento	UNIDAD	EVENTO	1
4	**SOPORTE TECNICO POR HORA**			
4.1	Soporte técnico por hora	HORAS	EVENTO	1
5	**REPOSICIÓN DE TAPES PARA IBM TS2900**			
5.1	Reposición de tapes IBM LTO 9 ULTRIUM (Cartuchos regrabables 18 Nativo)	UNIDAD	EVENTO	1
5.2	Reposición de Cartucho de Limpieza IBM LTO	UNIDAD	EVENTO	1